REVERSE LOGISTICS

Oleh: Dr. Zaroni, CISCP., CFMP.

Head of Consulting Division | Supply Chain Indonesia

Umumnya logistik mengelola pergerakan dan perubahan bahan baku dari pemasok ke pelanggan akhir. Aktivitas logistik juga mengelola aliran balik bahan baku dari pelanggan ke pemasok asal, baik mencakup pemrosesan ulang maupun pembuangan. Di sisi lain, peraturan perundangan tentang lingkungan menuntut perusahaan untuk bertanggung jawab atas limbah mereka, sementara biaya pembuangan limbah semakin meningkat.

Dalam era kompetisi, perusahaan-perusahaan dengan standar kelas dunia telah mencurahkan perhatian mereka pada pengelolaan *reverse logistics* sebagai salah satu strategi peningkatan keunggulan kompetitif perusahaan. Perusahaan seperti Xerox, Hewlett-Packard, Eastman Kodak, dan lain-lain telah berhasil dalam menerapkan pengelolaan *reverse logistics*.

Keprihatinan atas konsumsi sumber daya dan isu-isu lingkungan lainnya telah mengakibatkan terciptanya inisiatif pembangunan berkelanjutan. Inisiatif ini bertujuan untuk mencapai pertumbuhan ekonomi saat ini tanpa harus menghabiskan sumber daya untuk generasi mendatang. Salah satu metode untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan adalah untuk meningkatkan jumlah bahan produk yang berasal dari pemulihan limbah dengan menggunakan *reverse logistics*.

Rogers dan Tibben-Lembke (1999) mendefinisikan *reverse logistics* sebagai proses perencanaan, pengimplementasian, dan pengendalian secara efisien atas aliran bahan baku, barang dalam proses, barang jadi, dan informasi yang terkait, mulai dari titik konsumsi ke titik asal dengan tujuan untuk menciptakan nilai atau pembuangan produk/barang secara tepat dengan biaya yang efektif.

Reverse logistics mengacu pada semua prosedur terkait untuk pengembalian produk, perbaikan, pemeliharaan, daur ulang, dan pembongkaran untuk produk dan bahan. Secara keseluruhan *Reverse logistics* menggabungkan produk berjalan secara terbalik melalui rantai pasok untuk mendapatkan nilai maksimum.

Mengapa penting berurusan dengan perusahaan yang melaksanakan *reverse logistics*?
Perusahaan yang menerapkan *reverse logistics* mampu meningkatkan layanan pelanggan dan tingkat respon ke pelanggan, mengurangi dampak lingkungan dengan mengurangi limbah dan meningkatkan tanggung jawab sosial perusahaan secara keseluruhan.

Namun banyak perusahaan yang mengabaikan *reverse logistics* karena banyak perusahaan beranggapan bahwa *reverse logistics* hanyalah beban. Seharusnya ini tidak perlu terjadi, misalnya, sistem Cisco membuat keuntungan dari strategi *reverse logistics* yang dapat memberikan kontribusi untuk keuntungan finansial, lingkungan, dan sosial bagi perusahaan.

Berikut adalah enam alasan mengapa seringkali perusahaan masih mengabaikan pentingnya *reverse logistics*:

1. *Reverse logistics* hanya dipandang sebagai beban untuk sebuah organisasi. Faktanya, pengelolaan *reverse logistics* yang efektif seringkali memberikan keuntungan bagi perusahaan melalui penggunaan kembali dan daur ulang yang dapat mengurangi biaya.
2. Biaya *reverse* atas produk dan bahan seringkali kurang terlihat jelas, oleh karena itu tidak dipandang sebagai prioritas dalam program pengurangan biaya.
3. Sulit untuk meramalkan arus balik dari produk dan sulit untuk mengetahui secara akurat jenis produk apa dan berapa banyak produk yang akan dikembalikan oleh pelanggan.
4. Banyak perusahaan hanya memerhatikan pengembangan produk baru untuk menggantikan produk yang tidak lagi memenuhi kebutuhan fungsional, namun tidak memerhatikan berapa produk yang *return*, sehingga apabila dikelola dengan baik dapat memberikan keuntungan besar.
5. Banyak perusahaan tidak memiliki keahlian, tenaga kerja atau infrastruktur untuk memproses pengembalian dan memperluas pengelolaan sistem operasi produk-produk *return*. Perlu dipertimbangkan untuk *outsourcing* ke perusahaan 3PL yang kompeten dalam mengelola *reverse logistics*.
6. *Reverse logistics* sering dilihat sebagai lebih kompleks dan kurang terstruktur daripada rantai pasokan normal karena variasi dalam kualitas produk dan tingkat kerusakan. Namun demikian, hal ini tidak berarti perusahaan tidak harus mencoba dan mengatasi tantangan dalam pengelolaan *reverse logistics*.

Ada banyak keuntungan *reverse logistics* seperti keuntungan keuangan dan juga memberikan manfaat sosial dan lingkungan, seperti:

1. Memungkinkan produsen untuk menerima produk *return* dari konsumen atau mengirim barang dagangan yang tidak terjual kembali ke pabrik untuk diambil terpisah, diurutkan, disusun kembali atau didaur ulang sehingga dapat meminimalkan biaya secara keseluruhan.
2. *Reverse logistics* dapat menghasilkan manfaat dalam meningkatkan siklus hidup produk, kompleksitas rantai pasokan, preferensi konsumen yang harus ditingkatkan untuk mempertahankan produktivitas dan pertumbuhan kinerja perusahaan dalam jangka panjang.
3. *Reverse logistics* dapat meningkatkan kecepatan produksi, mengurangi biaya (transportasi, administrasi, dan pemeliharaan, perbaikan dan penggantian), mempertahankan pelanggan dengan meningkatkan tujuan layanan dan memenuhi tujuan keberlanjutan.
4. Nilai lebih dapat diekstraksi dari barang bekas/barang *return* daripada membuang-buang tenaga, waktu, dan biaya bahan baku yang terlibat dalam rantai pasokan.
5. Meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan lebih memerhatikan barang yang rusak dan perbaikan barang dagangan. *Reverse logistics* dapat mencakup mendapatkan umpan balik untuk melakukan perbaikan dan untuk meningkatkan pemahaman alasan nyata untuk pengembalian produk

Dari melihat keuntungan dan pentingnya *reverse logistics*, kita dapat mengerti bahwa *reverse logistics* memainkan peranan penting dalam pertumbuhan suatu organisasi, memberikan banyak keuntungan finansial, lingkungan dan sosial.

Layanan *reverse logistics*

Reverse logistics dapat dikelola secara *inhouse* atau menyerahkan pengelolaannya ke perusahaan 3PL. Dengan mengelola *product reverse*, pendistribusian ulang *product reverse*, perusahaan dapat mendapatkan kembali aset berharga dan meningkatkan pendapatan.

Beberapa perusahaan 3PL dapat mendesain jaringan *reverse logistics* untuk mengelola pengembalian produk dari titik pengiriman sampai ke proses pendistribusian ulang.

Umumnya, perusahaan 3PL menyediakan layanan *reverse logistics* sebagai berikut:

- Penjemputan dan pengumpulan *product reverse,* produk-produk *reverse* dapat dikumpulkan dari pelanggan dengan menyediakan layanan drop-in di lokasi-lokasi strategis, seperti kawasan perkantoran, perumahan, industri, pasar, sekolah, dan pusat-pusat keramaian, tergantung karakteristik jenis produk *reverse* dan segmen penggunanya. Untuk produk *reverse* kategori *consumer goods*, penempatan *drop-in* untuk *product reverse* di kawasan perumahan atau tempat publik sangat tepat. Sementara untuk produk industri, layanan penjemputan lebih tepat dilakukan.
- Pengecekan barang masuk, pengecekan barang masuk yang diperoleh dari drop-in untuk *reverse* product atau layanan penjemputan *product reverse* perlu dilakukan pengecekan dan pemilahan. Untuk produk-produk *reverse* kategori barang berbahaya (*dangerous goods*) perlu mendapatkan penanganan yang tepat.
- Distribusi ke pusat perbaikan atau daur ulang, setelah produk-produk dipilah, selanjutnya produk-produk *reverse* dapat dilakukan perbaikan untuk produk yang memerlukan perbaikan, dan beberapa produk *reverse* dilakukan daur ulang.
- Pengemasan kembali dan pemasangan label, setelah *product reverse* diperbaiki, dilakukan pengemasan kembali dan pemasangan label untuk diproses lebih lanjut, baik disimpan atau diangkut dengan moda transportasi untuk didistribusikan ke lokasi tertentu.
- Pelacakan pengiriman, beberapa perusahaan 3PL menyediakan layanan pelacakan pengiriman untuk proses penjemputan, pengiriman ke reparasi, dan distribusi produk *reverse*.
- Reparasi, layanan reparasi produk *reverse* juga dapat dilakukan perusahaan 3PL bekerja sama dengan layanan reparasi sesuai dengan jenis produknya. Layanan reparasi ini akan memperpendek proses penanganan *product reverse* dan mempercepat penempatan kembali *product reverse* ke pasar.

Pengelolaan *reverse logistics* yang efektif, tidak hanya dapat mengurangi limbah yang akan berdampak pada lingkungan, tetapi pengelolaan *reverse logistics* yang efektif dapat menurunkan biaya operasional, selain itu dapat berdampak juga pada peningkatan profitabiltias perusahaan dan bahkan dapat meningkatkan citra publik terhadap perusahaan.

26 Maret 2017

**Isi artikel merupakan pemikiran penulis dan tidak selalu mencerminkan pemikiran atau pandangan resmi Supply Chain Indonesia.*